

Szanowni Państwo,

ubiegły rok był dla nas czasem zmian – zarówno tych, wynikających z integrowania biznesu po przejęciu wydzielonej części Deutsche Bank Polska czy wynikających z regulacji dla sektora, jak i przede wszystkim związanych z realizacją naszego głównego celu – bycia najlepszym bankiem dla Klientów.

Santander Bank Polska staje się w coraz większym stopniu organizacją klientocentryczną. Kluczowa dla nas jest jakość świadczonych usług, dlatego przechodzimy transformację biznesową, procesową i kulturową, która ma jeszcze w większym stopniu wzmocnić nasze relacje z Klientami. W 2019 roku pozytywnie oceniano nas za zmiany, które wprowadziliśmy w jakości obsługi, co potwierdzają najwyższe miejsca w prestiżowych rankingach – „Złoty Bank” za najlepszą wielokanałową jakość obsługi, ranking „Newsweeka” I miejsce za bankowość tradycyjną i II za internetową, a także II miejsce jako „Bank przyjazny Firmie” według rankingu „Forbesa”. Wiele jeszcze do zrobienia przed nami, ale te nagrody i przede wszystkim rosnące zadowolenie Klientów są dowodem, że doceniają naszą zmianę.

Duże tempo zmian otaczającej nas rzeczywistości, konkurencja ze strony fintechów i firm, nie działających dotychczas w sektorze finansów i zmieniające się potrzeby i wymagania Klientów motywują nas do ciągłego rozwoju, poszukiwań innowacyjnych rozwiązań i upraszczania codziennego bankowania.

Jednym ze strategicznych filarów dla nas jest Odpowiedzialna Bankowość i z sukcesem wprowadzamy ją w naszej organizacji. Swoją odpowiedzialność jako wiodącego banku w Polsce rozumiemy jako zrównoważony rozwój - zarówno w obszarze usług i ich dostępności dla Klientów, jak również odpowiedzialność wobec społeczeństwa i środowiska, w którym funkcjonujemy.

Rok 2019 był kolejnym wymagającym dla polskiego sektora bankowego. Jego rentowność, mierzona wskaźnikiem ROE, utrzymywała się na niskim jednocyfrowym poziomie ze względu na środowisko niskich stóp procentowych oraz wysokie obciążenia regulacyjno-podatkowe. Początkowe prognozy dwucyfrowego wzrostu zysku w sektorze nie ziściły się głównie ze względu na dwa wyroki Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej, co wpłynęło na wzrost kosztów.

W 2019 roku zysk netto Santander Bank Polska wyniósł 2,114 mld zł i był niższy o 2,8% r/r, a w ujęciu porównywalnym był wyższy o 22,2%. Dochody ogółem były wyższe o 11,3% niż przed rokiem, wynik z odsetek o 18,6% a z prowizji o 5%. Jest to efektem systematycznie zwiększającej się skali naszego biznesu, a także korzystnej struktury bilansu.

Otoczenie makroekonomiczne

Miniony rok zaczął się dla polskiej gospodarki bardzo dobrze, jednak z kwartału na kwartał koniunktura ulegała osłabieniu i, o ile średnio w roku wzrost PKB wyniósł 4%, to w ostatnim kwartale był on bliski 3%. Spowolnienie gospodarcze było pochodną wolniejszego wzrostu krajowych inwestycji, związanego m.in. z cyklem wydatkowania środków unijnych oraz słabszego klimatu gospodarczego na świecie, na którym zaważyła eskalacja konfliktu handlowego, a także niepewność dotycząca procesu wyjścia Wielkiej Brytanii z Unii Europejskiej. Czynniki te przełożyły się na osłabienie obrotów handlu międzynarodowego, co miało swoje reperkusje również dla Polski. Na początku 2020 r. zaczęły się pojawiać sygnały wskazujące, że problemy gospodarki światowej mogą w kolejnych kwartałach zmierzać ku rozwiązaniu (m.in. dzięki złagodzeniu napięć handlowych USA-Chiny, porozumieniu w sprawie Brexitu). Niestety epidemia koronawirusa wprowadziła dodatkowe ryzyko, którego finalne efekty dzisiaj trudno jeszcze przewidzieć, ale mogą one położyć się cieniem na wynikach gospodarczych pierwszych miesięcy 2020 roku. Nie można wykluczyć, że polska gospodarka będzie jeszcze potrzebowała czasu, aby się odbić. Niemniej, na drugą połowę tego roku można chyba patrzeć z nieco większym optymizmem.

Mimo hamowania krajowej gospodarki, płace w 2019 r. rosły w solidnym tempie, a bezrobocie obniżało się, bijąc kolejne rekordy. Obniżka podatków oraz dodatkowe świadczenia społeczne wsparły portfele konsumentów, nie przełożyło się to jednak na przyśpieszenie konsumpcji, a raczej na odbudowę oszczędności. Polskie firmy wciąż mierzyły się z rosnącymi kosztami, co wzmogło presję na wzrost cen i przyśpieszenie inflacji. Na rynku mieszkaniowym utrzymała się wysoka koniunktura, z rekordową liczbą wybudowanych mieszkań oraz sprzedażą kredytów hipotecznych. Jednocześnie jednak łączna akcja kredytowa zaczęła spowalniać. Polski złoty był nadzwyczaj stabilny w stosunku do głównych walut, pomimo licznych obaw związanych z globalną sytuacją gospodarczą. Rada Polityki Pieniężnej przez cały rok utrzymywała stopy procentowe bez zmian na rekordowo niskim poziomie, co przekładało się na małą popularność depozytów terminowych i wzmocnienie tendencji do poszukiwania alternatywnych źródeł dochodów z inwestycji i oszczędności.

Rozwój biznesu

W 2019 r. stabilnie rósł nasz biznes. Na koniec grudnia portfel kredytów brutto Santander Bank Polska wzrósł o 1,2 % r/r i wynosi 121,6 mld zł. Zobowiązania wobec Klientów wzrosły o 3,8% do 144,8 mld zł. Santander Bank Polska obsługuje ponad 5 mln Klientów.

Bezpieczeństwo i innowacyjność to filary naszych działań, skupiamy się również na zmieniających się potrzebach i upodobaniach Klientów – za którymi musimy nie tylko nadążyć, ale też je wyprzedzać. Słuchamy, bo to Klient i jego styl życia w dużej mierze wyznaczają kierunki działalności. Dlatego też między innymi przemodelowaliśmy rolę oddziałów, upraszczamy procesy oraz zidentyfikowaliśmy kolejne obszary do poprawy w tym roku.

W bankowości detalicznej, obsługującej Klientów indywidualnych oraz małe i średnie firmy wprowadzamy nowy model dystrybucji. To część naszej strategii, zgodnie z którą chcemy być bankiem omnikanalowym i dawać Klientowi możliwość kontaktu jak chce – poprzez oddział, infolinię, wideodoradcę, aplikację mobilną czy internetową. Optymalizujemy sieć oddziałów własnych, rozwijamy placówki partnerskie, otwieramy nowe „Strefy Santander” w galeriach handlowych. W Warszawie otworzyliśmy pierwszą placówkę Work Café - połączenie placówki bankowej, kawiarni i przestrzeni coworkingowej, ponieważ rozumiemy, jak multifunkcjonalność i wygoda są ważne dla naszych Klientów. W 2019 rozpoczęliśmy dystrybucję kredytów gotówkowych przez sieć agentów. Efekty są obiecujące, planujemy w tym roku poszerzyć sprzedaż o konta osobiste i terminale POS.

Rozwijamy cyfrowe kanały dystrybucji, w 2019 osiągnęliśmy wzrost sprzedaży w on-line, w tym w e-Commerce – przede wszystkim kont osobistych, firmowych i duży wzrost sprzedaży kredytów gotówkowych. Spodziewamy się, że ten rok przyniesie dalsze zwiększenie sprzedaży w tych kanałach, bo systematycznie rośnie także liczba ich użytkowników – ponad 2,5 mln Klientów Santander Bank Polska korzysta z bankowości internetowej, 1,6 mln z aplikacji mobilnej. Aby zwiększać pozytywne doświadczenia naszych Klientów, korzystających z kanałów zdalnych, zmodyfikowaliśmy je i zwiększyliśmy funkcjonalność, dopasowując do aktualnych potrzeb – np. w bankowości internetowej wprowadziliśmy jeden login do profilu indywidualnego i firmowego, możliwość otwarcia konta maklerskiego, czy wersję w języku ukraińskim i rosyjskim, co udostępniłmy też w aplikacji mobilnej.

Upraszczaemy ofertę produktową, optymalizujemy procesy, aby być bankiem, jakiego chce klient. W 2019 roku m.in. wprowadziliśmy w oddziałach nowy automatyczny proces kredytowy Smart Loan dla małych i średnich firm, skrócony zakup kredytu gotówkowego w bankowości internetowej czy „Konto Jakiego Chce” dla osób poniżej 13. roku życia.

Pracowaliśmy także nad ofertą dla Klientów private banking, oferując im m.in. czarną kartę kredytową ELITE. Mamy w pełni komplementarną propozycję dla osób zainteresowanych długoterminową współpracą z bankiem w zakresie zarządzania majątkiem. Klienci bankowości prywatnej Santander Bank Polska są częścią międzynarodowego Santander Private Banking, korzystając z rozwiązań Grupy Santander dla tego najzamożniejszego segmentu.

W bankowości korporacyjnej rok 2019 przyniósł dobre rezultaty, wzrosły przychody tego segmentu, szczególnie w sektorach strategicznych i biznesie międzynarodowym. Wykorzystując międzynarodowy status Grupy Santander, wspieraliśmy ekspansję zagraniczną polskich eksporterów umożliwiając im wymianę wiedzy i praktycznych doświadczeń oraz nawiązywanie kontaktów biznesowych.

Santander Bank Polska w 2019 uplasował się w czołówce graczy na różnych obszarach rynku finansowego. Uzyskaliśmy pozycję lidera na rynku kapitałowym pod względem wartości wyemitowanych akcji oraz na rynku faktoringu odwrotnego. Osiągnęliśmy również drugie miejsce zarówno w obsłudze transakcji fuzji i przejęć, jak i pod względem wartości wyemitowanych obligacji. Pozycja lidera znajduje również odzwierciedlenie w otrzymanej przez Bank nagrodzie Euromoney Award for Excellence dla najlepszego banku inwestycyjnego w Polsce.

Także w ubiegłym roku wprowadziliśmy po raz pierwszy na polskim rynku rozwiązanie współdzielenia ryzyka w projekcie faktoringowym – zawarliśmy dwie nowatorskie umowy z Bankiem Gospodarstwa Krajowego. Jest to kolejny krok do rozszerzania współpracy pomiędzy bankami w Polsce i wypełniania luki w systemie finansowym, na którym skorzystają Klienci korporacyjni.

W ramach naszej agendy strategicznej związanej z Odpowiedzialną Bankowością chcemy brać udział w zmianie, transformacji energetycznej i wspierać inicjatywy zrównoważonego rozwoju w polskim sektorze energetycznym. W zeszłym roku podpisaliśmy pierwszą w Polsce umowę kredytową ESG-linked (Environmental, Social and Governance), opartą na ocenie zaangażowania kredytobiorcy w obszarze zrównoważonego rozwoju. Jest to pierwszy tego typu kredyt udzielony w Polsce i pierwsza na naszym rynku umowa kredytowa, której warunki finansowe są ściśle uzależnione od zaangażowania kredytobiorcy w działania dla środowiska naturalnego.

Pod koniec roku z sukcesem przeprowadziliśmy integrację Santander Biuro Maklerskie i Santander Securities. Liczba Klientów Santander Biuro Maklerskie wzrosła do 100 tys. osób, zyskali oni dostęp do nowych produktów.

Jeszcze bardziej odpowiedzialni

Prowadzimy swoje działania biznesowe kierując się ideą Odpowiedzialnej Bankowości, która opiera się na dwóch podstawowych filarach: byciu odpowiedzialnym wobec osób, z którymi wchodzimy w relacje oraz wspieraniu integrującego i zrównoważonego rozwoju. Bycie odpowiedzialnym to sposób, w jaki podchodzimy do relacji z Pracownikami, Klientami, Akcjonariuszami, - formułując jasne warunki współpracy, przejrzyste ceny, stosując indywidualne podejście, kierując się naszymi wartościami Simple, Personal, Fair. Tę ideę realizujemy także przez upraszczanie procesów, procedur, języka komunikacji oraz udział w takich projektach jak Deklaracja Odpowiedzialnej Sprzedaży.

Zrównoważony rozwój to nasza odpowiedzialność, jako jednego z czołowych banków w Polsce, wobec całego społeczeństwa. Decydując, jak wykorzystamy potencjał finansowy, chcemy przyczynić się do przezwyciężenia wielkich wyzwań przed jakimi stoi społeczeństwo, Polska, czy wreszcie Świat. Możemy i chcemy odegrać ważną rolę w zadaniu o to, aby wzrost gospodarczy był integrujący i zrównoważony. Integrujący – poprzez walkę z wykluczeniem finansowym, wspieranie przedsiębiorców w zakładaniu firm i tworzeniu nowych miejsc pracy oraz ułatwianie ludziom dostępu do edukacji i szkoleń, których potrzebują. Nasze główne działania służące włączeniu i integracji to projekt Finansiaki.pl, Program „Obsługa bez barier” czy udział akcji „Polska Bezgotówkowa”. Prowadzimy również program Santander Universidades wspierający studentów w rozwoju kompetencji potrzebnych na rynku pracy m.in. poprzez projekty realizowane we współpracy z najlepszymi uczelniami na świecie, stypendia, granty, możliwość uczestnictwa w warsztatach, szkoleniach, a także praktykach i stażach w Banku. Ponadto na wybranych uczelniach funkcjonują placówki Santander Universidades - mamy ich obecnie 12.

Zrównoważony wzrost realizujemy poprzez finansowanie odnawialnych źródeł energii czy technologii przyjaznych dla środowiska naturalnego. Postępując w ten sposób osiągamy nasz cel – pomagamy ludziom i firmom w rozwoju. Dbamy o środowisko wspierając rozwój „zielonej” oferty leasingowej, finansując zakup niskoemisyjnych samochodów, fotowoltaiki czy pomp ciepła. Dostaliśmy mandat na zorganizowanie emisji 10-letnich oraz 30-letnich zielonych obligacji Ministerstwa Finansów o wartości 2 mld euro. Środki z emisji przeznaczone będą m.in. na zrównoważone rolnictwo, niskoemisyjne środki transportu, energię odnawialną, parki narodowe, zalesienie i rekultywację hałd.

Bank realizuje działania charytatywne i wolontarystyczne za pośrednictwem Fundacji Santander Bank Polska. W 2019 Fundacja wsparła lokalne społeczności programem grantowym „Tu mieszkam, tu zmieniam”, młodzież natomiast programem „Bank Młodych Mistrzów Sportu”. Łącznie przyznano 116 grantów, o łącznej wartości 800 000 złotych. W ramach wolontariatu pracowniczego, koordynowanego i wspieranego finansowo przez Fundację, zrealizowano ponad 200 akcji społecznych, w których zaangażowanych było ponad 2000 bankowych wolontariuszy. Ponadto Fundacja realizuje także program Stypendialny, w którym wspiera finansowo utalentowaną młodzież.

Za swoją działalność niebiznesową zostaliśmy w 2019 roku wyróżnieni m.in. Złotym Listkiem CSR, Nagrodą Etyczna Firma, II miejscem w Rankingu Odpowiedzialnych Firm oraz główną nagrodą w konkursie na Raporty Społeczne.

Za nami pełen osiągnięć rok za który dziękuję naszym Klientom, Akcjonariuszom oraz pozostałym interesariuszom. Równocześnie dziękuję Pracownikom Santander Bank Polska za codzienny wysiłek i zaangażowanie w transformację naszej organizacji.

Przyszłość jest pełna wyzwań i to cieszy. Wierzę, że po raz kolejny jako Bank, Zespół, udowodnimy, że umiemy na nie odpowiadać tak, aby dla każdego naszego Klienta być Bankiem, jakiego chce.

Michał Gajewski
Prezes Zarządu Santander Bank Polska S.A.